

8.6. Alternativni mehanizmi zaštite i ostvarivanja prava pacijenata

Pored podizanja krivične prijave i podnošenja tužbe za naknadu štete u parničnom postupku, pacijentu stoji na raspolaganju još nekoliko metoda za zaštitu i ostvarivanje svojih prava.

Pravo na prigovor

Zakonom o zaštiti prava pacijenata utvrđuje se načelno pravo pacijenata na prigovor, ukoliko smatra da mu je uskraćena zdravstvena zaštita u zdravstvenoj ustanovi ili bilo kom drugom pravnom licu koje pruža zdravstvene usluge ili mu je to pravo uskraćeno postupkom zdravstvenog radnika ili saradnika. Svoj prigovor pacijent može uložiti prema **članu 30. Zakona o pravima pacijenata²⁰**:

- ▶ Zdravstvenom radniku koji rukovodi procesom rada,
- ▶ Direktoru zdravstvene ustanove,
- ▶ Savetniku za zaštitu prava pacijenata.

Za rešavanje po prigovoru pacijenta nadležan je Savetnik za zaštitu prava pacijenata koga određuje jedinica lokalne samouprave.

8.6.1. SAVETNIK ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA

Prigovor Savetniku za zaštitu prava pacijenata (u daljem tekstu: Savetnik pacijenta) podnosi pacijent лично ili njegov zakonski zastupnik i to u pismenoj formi ili usmeno na zapisnik.

O načinu postupanja po prigovoru zbog uskraćivanja zdravstvene zaštite odlučuje resorni ministar Pravilnikom o načinu postupanja po prigovoru, obrascu i sadržaju zapisnika i izveštaja savetnika za zaštitu prava pacijenata²¹.

Savetnik pacijenta postupa na teritoriji jedinice lokalne samouprave, a može biti nadležan i za više jedinica lokalne samouprave. On daje savete i pruža potrebne informacije o pravima pacijenata, a da bi tu funkciju uspešno obavljao Zakon izričito predviđa da su zdravstvene ustanove i svi ostali pružaoci zdravstvenih usluga dužni da, na zahtev savetnika pacijenata koji je postavljen u postupku koji se vodi po prigovoru pacijenta, najkasnije u roku od 5 radnih dana dostave sve tražene informacije, podatke i mišljenja.

Po ovom prigovoru Savetnik pacijenata odmah, a najkasnije u roku od pet radnih dana, utvrđuje sve bitne okolnosti i činjenice u vezi sa navodima iz prigovora i o tome sačinjava zapisnik. Na osnovu zapisnika i utvrđenja relevantnih činjenica i okolnosti u vezi sa osnovanošću prigovora Savetnik pacijenta sačinjava odgovarajući Izveštaj o osnovanosti prigovora. Izveštaj se odmah, a najkasnije u roku od tri radna dana, dostavlja podnosiocu prigovora, rukovodiocu organizacione jedinice i direktoru zdravstvene ustanove, odnosno osnivaču privatne prakse kako bi u roku od 5 radnih dana Savetnika pacijenta obavestili o postupanju i o preduzetim merama u vezi sa prigovorom.

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan izveštajem savetnika pacijenata ili ne dobije nikakav odgovor, onda on može da se obrati Savetu za zdravlje, zdravstvenoj inspekciji ili nadležnom organu organizacije zdravstvenog osiguranja kod koje je osiguran.

8.6.2. SAVET ZA ZDRAVLJE

Saveti za zdravlje se osnivaju u jedinicama lokalne samouprave i njegov sastav čine predstavnici jedinice lokalne samouprave, predstavnici udruženja građana iz reda pacijenata, zdravstvenih ustanov i nadležne filijale Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje. **Zakon o pravima pacijenata** (u va i nadležne filijale Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje, **članovima 42. i 43**) je Savetu poverio neka od ovlašćenja vezana za zaštitu prava pacijenata, kao što su razmatranje prigovora o povredi pojedinačnih prava pacijenata; daje preporuke direktorima zdravstvenih ustanova ili osnivačima privatne prakse; razmatra izveštaj savetnika pacijenata; prati ostvarivanje prava pacijenata na teritoriji jedinice lokalne samouprave.

8.6.3. ZAŠTITNIK PRAVA OSIGURANIH LICA

Pacijenti koji smatraju da su im oštećena i povređena prava iz zdravstvenog osiguranja mogu da se obrate zaposlenom u Republičkom fondu za zdravstveno osiguranje, tzv. zaštitniku prava osiguranih lica, na osnovu **člana 4. Pravilnika o načinu i postupku zaštite prava osiguranih lica Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje²²**. Zaštitnike prava postavlja Republički fond za zdravstveno osiguranje i raspoređuju se u prostorije davalaca zdravstvenih usluga. Zaštitnik za prava osiguranika omogućava komunikaciju između osiguranika i nadležne organizacione jedinice Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje sastavljajući potrebne izveštaje i obaveštavajući ih o primećenim nepravilnostima u pružanju usluga.

Svaki osiguranik koji smatra da su mu povređena neka od prava iz osiguranja ima pravo da podnese prijavu zaštitniku prava osiguranika, koji će u daljem postupku zatražiti potrebna obaveštenja odgovornog lica, odnosno rukovodioca organizacione jedinice davaoca zdravstvene usluge na koja se prijava odnosi. U daljem roku od 5 radnih dana zaštitnik pisanim putem obaveštava podnosioca preduzetim merama. Zaštitnik prosleđuje podnetu prijavu i Republičkom fondu radi preduzimanja odgovarajućih mera prema davaocu zdravstvenih usluga.

Ako je nazadovoljan dobijenim odgovorima, pacijent se može obratiti direktno nadležnoj organizaciji jedinici Republičkog zavoda za zdravstveno osiguranje.

8.6.4. ZAŠTITA U MATIČNOJ FILIJALI REPUBLIČKOG FONDA ZA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE

Pravilnik o načinu i postupku zaštite prava osiguranih lica Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje detaljnije reguliše dužnosti Fonda i njegove dužnosti u pogledu prava osiguranih lica. Jedan od zadataka Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje je, između ostalog, da kontroliše da li zdravstvene i lekarske ustanove sa kojima ima zaključene ugovore, pravilno i uspešno izvršavaju svoje ugovorne obaveze vezane za pružanje zdravstvenih usluga. U slučaju da zdravstvena ustanova uskrati ili ograniči pacijentu neka od prava iz zdravstvenog osiguranja, pacijent se može obratiti predstavnikom Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje (**član 213. Zakona o zdravstvenom osiguranju²³**).

²⁰ Službeni glasnik RS 45/2013.

²¹ Službeni glasnik RS 45/2013.

²² Službeni glasnik RS 68/2013.

²³ Službeni glasnik RS 107/2005, 109/2005 - ispr., 57/2011, 110/2012 - odluka US, 119/2012, 99/2014, 123/2014 i 126/2014 - odluka US.

Ako pacijent u svojoj predstavci navede da mu je u zdravstvenoj ustanovi neko pravo iz zdravstvenog osiguranja uskraćeno ili onemogućeno, matična filijala, odnosno Fond, kao i Pokrajinski fond daće pacijentu savete i upustva o daljim koracima, a prema zdravstvenoj ustanovi preuzima ima ovlačenje da preduzme određene mere.

Nadzornik osiguranja u vršenju kontrole može da (prema članu 190. Zakona o zdravstvenom osiguranju):

- ▶ naredi zdravstvenoj ustanovi da ispravi nepravilnosti u radu i da oštećenom pacijentu vrati neosnovano naplaćen novac,
- ▶ predloži raskid ugovor sa zdravstvenom ustanovom,
- ▶ da predloži da se smanji iznos koji Fond daje zdravstvenoj ustanovi za cenu zdravstvenih usluga koje pacijentu nisu pružene ili
- ▶ predloži pokretanje prekršajnog postupka protiv zdravstvene ustanove.

Ukoliko matična filijala Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje u postupanju po predstvaci pacijenta utvrdi da je sve bilo u saglasnosti sa propisima, odnosno da su zdravstvena ustanova i zdravstveni radnici postupali u skladu sa zakonima, pacijent nema prava na žalbu.

Sa druge strane, ako filijala konstatuje da zdravstvenim osiguranjem nije bila obuhvaćena zdravstvena usluga na čije se uskraćivanje pacijent žali, pacijentu ostaje mogućnost da podnese žalbu na rešenje kojim je odbijena predstavka.

8.6.5. PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA ZDRAVSTVENIH USTANOVA I PRIVATNIH PRAKSI

Zakon o zdravstvenoj zaštiti (u članu 205)²⁴ predviđa mogućnost spoljne i unutrašnje kontrole kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, privatne prakse, zdravstvenih radnika i saradnika. Unutrašnja provera kvaliteta stručnog rada u zdravstvenoj ustanovi sprovodi se na osnovu godišnjeg programa provere kvaliteta stručnog rada koji utvrđuje komisija za unapređenje kvaliteta stručnog rada zdravstvene ustanove.

Spoljnju proveru kvaliteta stručnog rada sprovodi Ministarstvo zdravlja na zahtev građanina, privrednog društva, ustanove, organizacije zdravstvenog osiguranja i državnog organa, a obavljaju je nadzornici postavljeni od strane Ministarstva zdravlja. Po obavljenoj kontroli kvaliteta rada nadzornici sastavljaju izveštaj u koji unose uočene nedostatke i propuste u stručnom radu, kao i stručno mišljenje o mogućim posledicama takvog rada zdravstvene ustanove. Završeni izveštaj nadzornik dostavlja Ministarstvu, zdravstvenoj ustanovi, privatnoj praksi, kao i nadležnoj komori ukoliko je vršena kontrola rada zdravstvenog radnika (član 210. Zakona o zdravstvenoj zaštiti). Uz izveštaj, nadzornik predlaže i odgovarajuće mere koje se mogu preuzeti. Na osnovu izveštaja i predloženih mera nadzornika, ministar donosi rešenje kojim može (član 211. istog Zakona):

- ▶ privremeno zabraniti, u potpunosti ili delimično, obavljanje određenih poslova zdravstvenoj ustanovi, odnosno privatnoj praksi;
- ▶ privremeno zabraniti, u potpunosti ili delimično, rad organizacionom delu zdravstvene ustanove, odnosno privatne prakse;

- ▶ privremeno zabraniti rad zdravstvene ustanove, odnosno privatne prakse;
- ▶ predložiti nadležnoj komori da zdravstvenom radniku, pod uslovima propisanim ovim zakonom, oduzme licencu.

8.6.6. ZDRAVSTVENA INSPEKCIJA

Zvanični naziv zdravstvene inspekcije je Odeljenje za zdravstvenu inspekciju, koje je deo Sektora za inspekcijske poslove Ministarstva zdravlja.

Pravo pacijenta na obraćanje zdravstvenoj inspekciji predviđa i Zakon o pravima pacijenata²⁵ (član 41) i Zakon o zdravstvenoj zaštiti²⁶ (član 243).

Svrha sprovođenja nadzora nad radom zdravstvenih ustanova i privatnih praksi je ustanovljanje za-konitosti njihovog rada. Radi ostvarivanja ovog cilja zdravstvene ustanove su dužne da zdravstvenim inspektorima omoguće uvid u njihovu dokumentaciju, pregled prostora i da preduzmu ostale radnje kako bi se mogao sprovesti nadzor.

Po završetku kontole, zdravstveni inspektor sastavlja zapisnik o utvrđenom činjeničnom stanju, koji dostavlja zdravstvenoj ustanovi ili privatnoj praksi nad kojom je vršio nadzor. Potom zdravstveni inspektor donosi rešenje kojim nalaže mera, radnje i rokove u kojima se moraju izvršiti naložene radnje. Protiv ovog rešenja moguće je izjaviti žalbu ministru.

Zdravstveni inspektor po okončanoj kontroli donosi rešenje kojim može da (član 249 Zakona o zdravstvenoj zaštiti):

- ▶ naredi otklanjanje nedostataka u radu zdravstvene ustanove odmah ili u roku koji ne može biti kraći od 15 dana ni duži od šest meseci; to može značiti, na primer, da će domu zdravlja biti navedeno da napravi rampu na ulazu kako bi zdravstvena zaštita bila dostupna i osobama sa invaliditetom;
- ▶ privremeno zabrani rad ili obavljanje određenih poslova zdravstvenoj ustanovi na najmanje 60 dana, a najduže šest meseci;
- ▶ privremeno zabrani rad ili obavljanje određenih poslova zdravstvenom radniku ili saradniku na period od 30 dana do šest meseci;
- ▶ zabrani samostalni rad zdravstvenom radniku koji nema licencu;
- ▶ predloži nadležnoj lekarskoj komori da oduzme licencu zdravstvenom radniku.

Nezavisno od ovih mera, inspektor može da podnese prekršajne prijave protiv ustanova i zdravstvenih radnika za svako kršenje prava pacijenata o čemu smo govorili kod prekršajnog postupka.

Lice koje nije zadovoljno ishodom obraćanja zdravstvenoj inspekciji, uvek se može obratiti zaštitniku građana (ombudsmanu).

²⁴ Službeni glasnik RS 107/2005, 72/2009 - dr. zakon, 88/2010, 99/2010, 57/2011, 119/2012, 45/2013 - dr. zakon i 93/2014.

²⁵ Službeni glasnik RS 45/2013.

²⁶ Službeni glasnik RS 107/2005, 72/2009 - dr. zakon, 88/2010, 99/2010, 57/2011, 119/2012, 45/2013 - dr. zakon i 93/2014.

8.6.7. ZAŠTITNIK GRAĐANA

Zaštitnik građana ustanovljen je kao nezavisan državni organ koji štiti prava građana i koji kontroliše rad državnih organa, kao i organa, preduzeća i ustanova kojima su poverena javna ovlašćenja.

Član 24. Zakona o zaštitniku građana²⁷ predviđa da ombudsman pokreće postupak po pritužbi građana ili po sopstvenoj iniciativi. Svako fizičko, pravno, domaće ili strano lice koje smatra da su mu aktom ili radnjom organa državne uprave povređena prava može da se obrati zaštitniku građana pritužbom (**član 25** istog Zakona). Pre podnošenja pritužbe ombudsmanu lice mora pokušati da ostvari svoja prava u odgovarajućem pravnom postupku, na koji će ga ombudsman i uputiti. Rok za podnošenje pritužbe je godinu dana od dana izvršenja povrede prava. O pokretanju i okončanju postupka zaštitnik građana obaveštava podnosioca pritužbe i državni organ protiv kog je podneta pritužba, koji mora odgovoriti na zahteve ombudsmana.

Organ uprave može sam otkloniti nedostatke i o tome obavestiti zaštitnika građana, koji će potom okončati postupak. U suprotnom, zaštitnik građana donosi preporuku organu o načinu otklanjanja nedostataka u radu. Ako organ uprave ne postupi po preporuci, ombudsman može o tome obavestiti javnost, Skupštinu i Vladu, ali i preporučiti utvrđivanje odgovornosti funkcionera koji rukovodi radom organa državne uprave (**član 31, stav 5. Zakona o zaštitniku građana**).

Dalje, ombudsman ima pravo predlaganja zakona iz svoje nadležnosti, davanja mišljenja o predlozima i nacrtima tih zakona. Prema **Zakonu o pravima pacijenata**²⁸ Savet zdravlja je dužan da ombudsmanu dostavlja godišnji izveštaj o svom radu i preduzetim merama za zaštitu prava pacijenata (**član 42, stav 2.**)

8.6.8. POVERENIK ZA ZAŠTITU RAVNOPRAVNOSTI

Povernik za zaštitu ravnopravnosti je nezavisan, samostalan i specijalizovan državni organ formiran na osnovu **Zakona o zabrani diskriminacije**²⁹. Zadaci ovog državnog organa su sprečavanje svih vidova, oblika i slučajeva diskriminacije, zaštita ravnopravnosti fizičkih i pravnih lica u svim oblastima društvenih odnosa, nadzor nad primenom propisa o zabrani diskriminacije, kao i unapređivanje ostvarivanja i zaštite ravnopravnosti.

Poverenik za zaštitu ravnopravnosti ovlašćen je da sprovodi postupak po pritužbama u slučajevima diskriminacije osoba ili grupe osoba koje povezuje isto lično svojstvo. Poverenik je nadležan da prima i razmatra pritužbe zbog diskriminacije, daje mišljenja i preporuke u konkretnim slučajevima diskriminacije i izriče zakonom utvrđene mere.

Pored toga, Poverenik je dužan da podnosiocu pritužbe pruži informacije o njegovom pravu i mogućnosti pokretanja sudskog ili drugog postupka zaštite, uključujući i postupak mirenja, kao i da podnosi tužbe za zaštitu od diskriminacije, uz saglasnost diskriminisane osobe.

Poverenik je, takođe, nadležan da podnosi prekršajne prijave zbog akata diskriminacije inkriminisanih antidiskriminacionim propisima.

Poverenik je ovlašćen da upozorava javnost na najčešće, tipične i teške slučajevе diskriminacije, da prati sprovođenje zakona i drugih propisa, inicira donošenje ili izmenu propisa radi sprovođenja i una-predavanja zaštite od diskriminacije i daje mišljenje o odredbama nacrtа zakona i drugih propisa koji se tiču zabrane diskriminacije, kao i da preporučuje organima javne vlasti i drugim licima mere za ostvarivanje ravnopravnosti.

8.6.9. KOMOBE ZDRAVSTVENIH RADNIKA

Svaki zdravstveni radnik mora biti član komore zdravstvenih radnika. Postoji pet vrsta komora zdravstvenih radnika: lekarska, stomatološka, farmaceutska, komora biohemičara i komora medicinskih sestra i zdravstvenih tehničara (**član 2. Zakona o komorama zdravstvenih radnika**)³⁰.

Komore svojim etičkim kodeksima uređuju pravila profesionalnog ponašanja medicinskih radnika (među kojima su i pravila ponašanja prema pacijentima) i izdaju svojim članovima dozvole za rad (licence) (**član 7. Zakona o komorama zdravstvenih radnika**). Kodeksom profesionalne etike svake komore utvrđeni su međusobni odnosi njenih članova, kao i odnosi prema pacijentima. Etička pravila razlikuju se u ponečemu, ali je svim kodeksima propisano da je zdravstveni radnik dužan da: odgovorno i stručno obavlja svoj posao, poštuje dostojanstvo i jednaka prava svakog pacijenta, odbaci svaki zahtev koji bi mogao biti neetičan ili štetan po pacijenta i sl.

Obraćanje nadležnoj komori

Ukoliko oštećeni pacijent odluči da se obrati nadležnoj komori pred njim stoje dve mogućnosti:

- da se obrati sudu časti nadležne komore i da traži pokretanje disciplinskog postupka protiv određenog zdravstvenog radnika (**članovi 39, 40 i 41. Zakona o komorama zdravstvenih radnika**),
 - da od komisije za posredovanje pri zdravstvenoj komori traži da pokrene i sproveđe postupak posredovanja, ukoliko druga strana pristane na ovaj postupak (**članovi 37. i 38. Zakona o komorama zdravstvenih radnika**).

Postupak posredovanja

Samo u Lekarskoj komori postupak posredovanja vodi Komisija za posredovanje, dok se u ostalima samo imenuje posrednik koji će voditi postupak. Rok za okončanje postupka posredovanja je 30 dana.

Rezultat posredovanja je sporazum stranaka koji ima karakter varisudskog posredovanja.

Mogući ishodi posredovanja su sporazumi koji obavezuju zdravstvenog radnika da se javno izviniti za koje je pretrpelo štetu usled njegovog nesavesnog ili nestručnog lečenja ili da mu pruži odgovarajuću naknadu za štetu. Ako posredovanje ne uspe, pacijent može pokrenuti disciplinski ili sudski postupak.

Disciplinski postupak pred Sudom časti

Ako u postupku posredovanja ili na osnovu pritužbi građana komora posumnja da je član komore povredio izvršio povredu profesionalne dužnosti ili ugleda, komora će pokrenuti disciplinski postupak protiv svog člana pred sudom časti, koji se organizuje kao sud časti prvog i sud časti drugog stepena (**član 42.**)

27 Službeni glasnik RS 79/2005 i 54/2007.

28 Službeni glasnik RS 45/2013

29 Službeni glasnik RS 22/2009.

30 Službeni glasnik RS 107/2005 i 99/2010.

Sud časti može zdravstvenom radniku izreći javnu opomenu, novčane kazne, privremenu zabranu samostalnog rada obavljanja određenih poslova ili zdravstvene delatnosti uopšte. Zdravstveni radnik za kojeg sud časti njegove komore utvrdi da se ne pridržava kodeksa i zakona, može biti novčano kažnjen, a može mu, privremeno ili trajno, biti oduzeta i licenca.

Ukoliko lice nije zadovoljno odlukom suda časti prvog stepena, može uložiti žalbu sudu časti drugog stepena, koji se nalazi u sedištu Komore (**član 42. Zakona o komorama zdravstvenih radnika**).

Oduzimanje licence

Komora je dužna da *privremeno oduzme licencu zdravstvenom radniku* ako: on načini stručnu grešku kojom se narušava, odnosno, pogoršava zdravstveno stanje pacijenata; ako mu je izrečena jedna od mera privremene zabrane samostalnog rada od strane suda časti; ako je pravosnažno osuđen za kričivo delo koje ga čini nedostojnim za obavljanje profesije zdravstvenog radnika; ako u obavljanju zdravstvene delatnosti zloupotrebi sredstva zdravstvenog osiguranja.

Komora mora *trajno* da oduzme licencu zdravstvenom radniku koji je pravosnažnom sudskom presudom osuđen na kaznu zatvora zbog teškog krivičnog dela protiv zdravlja ljudi, dakle, ukoliko kao posledica tih dela (među kojima su i nesavesno lečenje i neukazivanje lekarske pomoći) neko bude teško povređen ili mu zdravlje bude teško narušeno, ili umre (**član 198, stav 1. Zakona o zdravstvenoj zaštiti**)³¹.

Trajno oduzimanje licence uopšte ne znači da taj zdravstveni radnik nikad više ne može da radi u zdravstvu. On može da obavlja određene poslove, ali samo pod nadzorom zdravstvenog radnika koji ima licencu i koga je kao „tutora“ odredio direktor zdravstvene ustanove, odnosno, osnivač privatne prakse (**član 198, stav 2. Zakona o zdravstvenoj zaštiti**).

8.6.10. KANCELARIJA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA

Kancelarija za zaštitu prava pacijenata je organizovana kao posebna organizaciona jedinica Gradske uprave Grada Beograda. Njeni osnovni zadaci su da obaveštava pacijente o njihovim pravima i kako ih mogu ostvaritvati, a, takođe, može postupati po pismenim i usmenim prigovorima pacijenata. Njena nadležnost je ograničena na teritoriju grada Beograda.

Prigovor pacijenta se može odnositi na zdravstvenu ustanovu, na pružene zdravstvene usluge, privatnu prasku ili drugo pravno lice koje pruža zdravstvene usluge.

Savetnici koji rade u Kancelariji dužni su odmah da postupaju po prigovoru, da ispitaju tačnost navoda i da potom sastave izveštaj koji šalju podnosiocu prigovora i odgovornom licu ustanove. Ako savetnik ustanovi da su prava pacijenta povređena, odgovorno lice je dužno da savetnika obavesti o preduzetim merama u vezi sa prigovorom. Ako je podnositelj prigovora nezadovoljan ishodom postupka, može se obratiti Savetu za zdravlje i zdravstvenoj inspekciji.

31 Službeni glasnik RS 107/2005, 72/2009 - dr. zakon, 88/2010, 99/2010, 57/2011, 119/2012, 45/2013 - dr. zakon i 93/2014.